



مؤسسة النقد العربي السعودي
إدارة حماية العملاء

البنك الأول
Alawal bank

مبادئ حماية عملاء المصارف

مؤسسة النقد العربي السعودي
إدارة حماية العملاء
يونيو 2013م

المحتوى

القسم الأول: المقدمة

١	الحماية المالية للعميل في المملكة العربية السعودية
٢	نموذج التطبيق
٣	التعاريف

القسم الثاني: مبادئ حماية عملاء المصارف

٤	مقدمة
٥	المبادئ العامة
٦	مسؤوليات العميل

القسم الثالث: الالتزامات الرئيسية

٧	الأحكام والشروط
٨	الرسوم والتكاليف وتحديد الأسعار
٩	حماية البيانات والسرية
١٠	التواصل عبر الإعلان والتسويق
١١	فتح وإغلاق الحساب المصرفي
١٢	تحويل (نقل) الحساب المصرفي
١٣	البطاقات المصرفية
١٤	الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وأجهزة الصرف الآلي
١٥	التمويل الاستهلاكي
١٦	إصدار خطاب إخلاء الطرق
١٧	الموظفون
١٨	الصرف الأجنبي
١٩	أحكام عامة

القسم الرابع: الأخطاء والشكاوى

٢١	الأخطاء
٢١	الشكاوى

القسم الخامس: التعليمات ذات العلاقة الصادرة من المؤسسة

القسم الأول: المقدمة

١. الحماية المالية للعميل في المملكة العربية السعودية

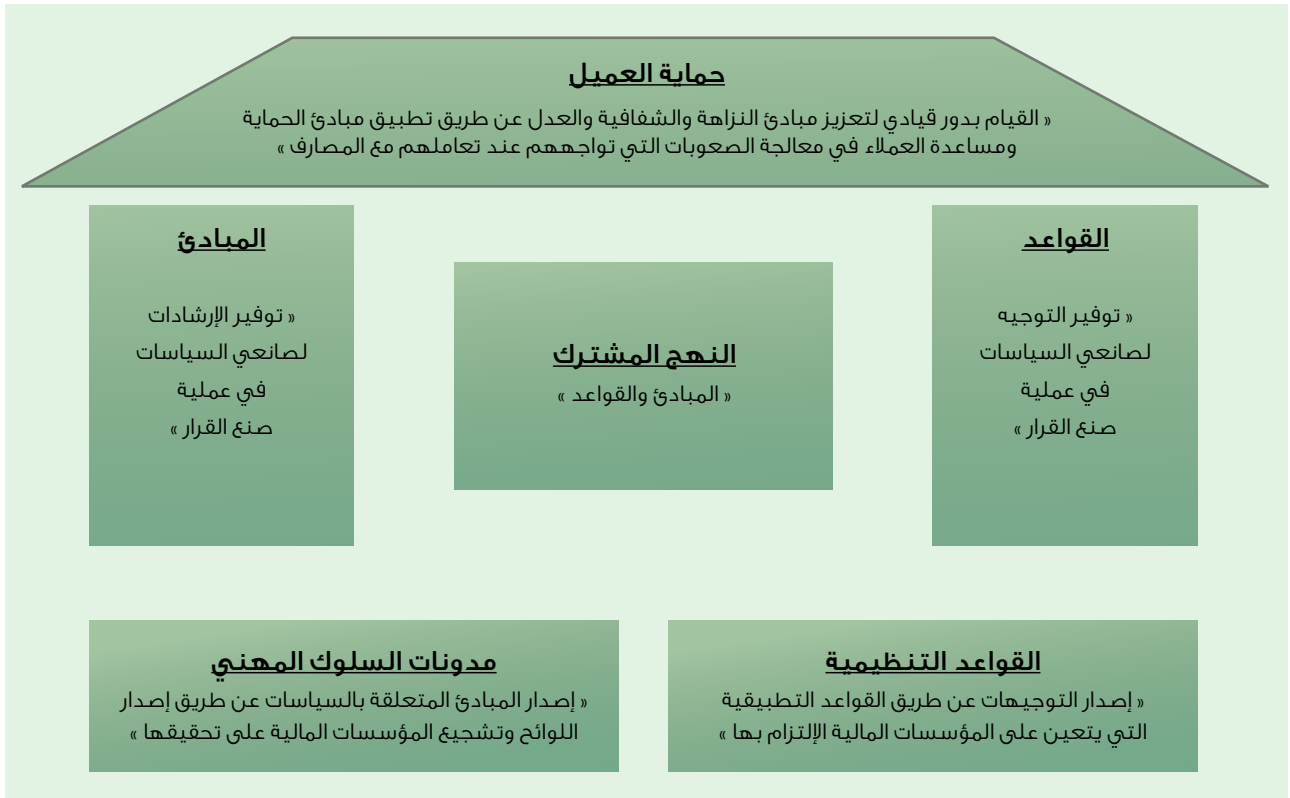
تُعد مؤسسة النقد العربي السعودي (المؤسسة) المُرَاقِب والمُشرف على المؤسسات المالية المُرخّصة من قبلها والمُصرح لها العمل في المملكة العربية السعودية (المصارف وشركات التمويل بما في ذلك شركات الإيجار التمويلي وشركات التمويل العقاري وشركات التأمين وشركات الصرافة وشركات المعلومات الائتمانية).

منذ صدور نظام المؤسسة الأساسي في العام ١٩٥٢م ونظام مراقبة البنوك في العام ١٩٦٦م وهي تعمل على حماية مصالح العميل والتأكد من أن تعامل المؤسسات المالية مع العميل يتم بطريقة مهنية عادلة. تطور دور المؤسسة تدريجياً مع توسع القطاع المالي حيث أصبحت في العام ٢٠٠٥م مسؤولة عن قطاع التأمين بموجب نظام مُراقبة شركات التأمين التعاوني، وفي العام ٢٠١٢م أصبحت كذلك مسؤولة عن مراقبة شركات التمويل والإشراف عليها مما وسع دورها في مجال تعزيز حماية العميل.

تُشير أفضل الممارسات في مجال الخدمات المالية أن هناك توجه في عدد من الدول لمتابعة آلية تطوير المؤسسات المالية للمنتجات والخدمات الجديدة وآلية بيعها إلى العملاء وتقديم الاستشارة لهم والتعويض عند حصول أي مشكلة أو في حال الرغبة تقديم شكوى. وقد تم إجراء الكثير من الدراسات عن هذه المسائل ودلت النتائج أن المعاملة العادلة تجاه العميل تؤدي إلى زيادة الربح وتُساهم في رفع مستوى رضى العميل. تدرس كثير من الدول والهيئات الدولية مثل مجموعة العشرين ومجلس الاستقرار المالي ومنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية تعديل وإصدار معايير جديدة في مجال حماية العميل. ونظراً إلى نمو وتطور القطاع المالي في المملكة، فإن المؤسسة مستمرة في مراجعة هذه التطورات وإصدار التعليمات الرقابية المناسبة لتطوير مبادئ حماية العميل. من ضمن أهداف المؤسسة الاستراتيجية حصول العميل الذي يتعامل مع المؤسسات المالية على معاملة عادلة وشفافية وصدق وأمانة وكذلك حصوله على الخدمات والمنتجات المالية بكل يسر وسهولة وبتكلفة مناسبة وجودة عالية.

٢ - نموذج التطبيق

نموذج (١)



يوضح نموذج (١) آلية العمل المستخدمة من مؤسسة النقد العربي السعودي لحماية عملاء المؤسسات المالية في المملكة، ودور المؤسسة الريادي لتشجيع ممارسات الشفافية والعدل والحرص على سهولة وصول العملاء للخدمات والمنتجات المالية. إن الأداء المتوقع من المؤسسات المالية يحدده ما ورد في ضوابط العمل الحالية والسابقة والتعليمات المستقبلية وكذلك التأكد من التزام هذه المؤسسات بهذه الضوابط.

٣. التعاريف

المؤسسة: مؤسسة النقد العربي السعودي.

الدعاية: رسالة تجارية في أي وسيلة تروج، بشكل مباشر أو غير مباشر، منتج أو خدمة مالية.

الاستشارة: الحصول على توصية أو نصيحة من فرد مؤهل بعد الأخذ في الاعتبار ظروف وأهداف العميل الشخصية.

التوعية: نشر مبادئ الإرشاد المالي والقُدرة على فهم المصطلحات المالية الرئيسية المستخدمة في المؤسسات وبالتالي التمييز بين مختلف المنتجات أو الخدمات المُقدمة من هذه المؤسسات.

أفضل المصالح: أي شيء لا يسبب الضرر للعميل.

معالجة الشكوى: الوصول الى نتيجة بشأن شكوى العميل.

تضارب المصالح: في حال كان الإجراء الذي يتخذه المصرف بشأن موضوع يهم العميل او في حال وجود مخاطر كبيرة يتعارض ذلك مع مصالح المصرف المرتبطة في هذا الموضوع.

العميل: فرد طبيعي يشارك عبر الصفقات المنصوص عليها في الأنظمة مع المصارف المُرخصة لغايات خارج نطاق عمله أو مهنته.

فترة الانتظار: هي الفترة الزمنية التي يمكن للعميل خلالها الغاء التعاقد للحصول على الخدمة او المنتج دون تحمل أي غرامة (عشرة أيام عمل).

الثقافة: مجموعة من المعتقدات والقيم والقواعد التي تمثل الطابع الفردي للمصرف وتوفر السياق لعمله.

الإفصاح: كشف وإيضاح المصرف المعلومات ذات العلاقة للعميل بشفافية.

الموظفين: الشخص المعين لتقديم خدمات للمصرف بصفة مستمرة مقابل الحصول على مُقابل مالي. يشمل ذلك كافة الموظفين المتعاقد معهم مباشرة او المتعاقد معهم عن طريق الاسناد.

الخطأ: التوصل إلى نتيجة مخالفة للسياسة الموثقة وإجراءات العمل، ما يؤدي إلى تبعات مالية و/أو مخالفة الحقوق النظامية أو التنظيمية لعميل واحد أو أكثر.

مجاناً: من دون خصم أي رسوم أو عمولات أو تكاليف مباشرة أو غير مباشرة.

مجموعة العشرين: وزراء المالية ومُحافظي المصارف المركزية في دول مجموعة العشرين (المعروفة أيضاً بإسم ج-٢٠، ج-٢٠٠ ومجموعة العشرين) وهي مجموعة وزراء المالية وحكام المصارف المركزية من ١٩ دولة ذات الاقتصادات الهامة إضافة إلى ممثل عن الاتحاد الأوروبي.

الآيبان: رقم حساب دولي للعميل لدى بنك معين، وهو نظام ترقيم محدد تم تطويره للتعرف على أرقام حسابات كل بنك على مستوى العالم.

التحفيز: تقديم الحوافز المالية للموظفين لبيع الخدمات أو المنتجات المالية.

الشمول المالي: حصول فئات المجتمع المختلفة كالفئات الضعيفة وأصحاب الرواتب المنخفضة وأصحاب الأعمال الصغيرة والمتوسطة ومُتناهية الصغر على الخدمات والمنتجات المالية الملائمة التي يحتاجونها بكلفة معقولة وبطريقة عادلة وشفافة.

الوسطاء: جهات اعتبارية وسيطة بين طرفين في عملية مالية.

الجهات المُرخصة: تشمل كافة الجهات المرخصة من مؤسسة النقد العربي السعودي للقيام بأعمال في المملكة العربية السعودية.

المعلومات الملزمة: المعلومات المطلوب من العميل توفيرها حسب التعليمات الصادرة من المؤسسة وأنظمة المصرف الداخلية.

العميل المحتمل: فرد يعمل لغايات غير مرتبطة بوظيفته أو عمله أو مهنته إلا أنه يستفسر أو يشارك للمرة الأولى في اتفاقية أعمال مالية مع مصرف.

الطرف الثالث: وكيل مُصرح له العمل بالنيابة عن المصرف.

القسم الثاني: مبادئ حماية عملاء المصارف

٤. مقدمة

١/٤ - حماية عملاء المصارف في المملكة هدف استراتيجي منشود تسعى المؤسسة دائماً إلى تحقيقه من خلال حرصها على تقديم المصارف المستوى المطلوب من المعاملة العادلة والأمانة والشمول المالي. ستُساعد مبادئ حماية عملاء المصارف على تحقيق الهدف المنشود لأنها تُطبق على كافة أنشطة المصارف المُرخصة من المؤسسة، كما تُطبق على أي طرف ثالث (خارجي) يُستعان به من قبل المصارف في إنجاز بعض المهام. تشمل المبادئ عملاء المصارف الأفراد (الحاليين والمستقبليين). أما العملاء الآخرين، مثل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والشركات التجارية وغيرها من الشخصيات الاعتبارية، فسيتم إعداد تعليمات خاصة فيهم.

٢/٤ - تُعتبر هذه المبادئ مُلزِمة للمصارف ومُكملة للتعليمات والضوابط الصادرة من المؤسسة. وينبغي تطبيقها على كافة التعاملات التي تتم مع العملاء الأفراد في تاريخ أقصاه ١٠/٩/٢٠١٣م.

٣/٤ - ينبغي على المصارف توفير نسخة ورقية مجانية من هذه المبادئ في الفروع وتسليمها للعملاء في بداية التعامل أو عند حصولهم على منتج أو خدمة جديدة، كما ينبغي إدراجها في موقع المصرف الإلكتروني.

٤/٤ - ينبغي على المصرف توفير كافة السجلات والمستندات والمعلومات التي تطلبها المؤسسة في هذا الشأن.

٥/٤ - أُصدرت هذه المبادئ استناداً إلى الصلاحيات المُخولة للمؤسسة بموجب الأنظمة الآتية:

أ (نظام مؤسسة النقد الصادر بموجب المرسوم الملكي الكريم رقم ٢٣ وتاريخ ٢٣/٥/١٣٧٧هـ (الموافق ١٥/١٢/١٩٥٧م).

ب) نظام مُراقبة البنوك الصادر بموجب المرسوم الملكي الكريم رقم م/٥ وتاريخ ٢٢/٢/١٣٨٦هـ (الموافق ١٢/٦/١٩٦٦م).

ج) القرار الوزاري رقم ٣/١٤٩/٢١٤ وتاريخ ١٤/١٠/٤٠هـ (الموافق ٢٢/٦/١٩٨٦م).

٥. المبادئ العامة

١/٥ - في عام ٢٠١١م طورت مجموعة العشرين بواسطة فريق عمل من منظمة التعاون والتنمية الإقتصادية مبادئ عالية المستوى تُعنى بحماية العميل المالية. تُعتبر هذه المبادئ مُكملة للأنظمة المالية القائمة لا سيما تلك اللوائح التنظيمية المُرتبطة بحماية العميل.

المبدأ ١: المعاملة بعدل وإنصاف

ينبغي على المصارف التعامل بعدل وأمانة وإنصاف مع العملاء في جميع مراحل العلاقة بينهما، بحيث يكون ذلك جزءاً لا يتجزأ من ثقافة المصرف. كما ينبغي بذل عناية واهتمام خاص للعملاء محدودي الدخل والتعليم وكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة من الجنسين.

المبدأ ٢: الإفصاح والشفافية

ينبغي على المصارف تحديث معلومات الخدمات والمنتجات المُقدمة للعملاء، بحيث تكون واضحة ومختصرة سهلة الفهم ودقيقة غير مُضللة، ويمكن الوصول لها دون عناء خصوصاً شروطها وميزاتها الرئيسية. ينبغي أن يشمل ذلك إيضاح حقوق ومسئوليات كل طرف وتفصيل الأسعار والعمولات التي يتقاضاها المصرف والغرامات والمخاطر وآلية إنهاء العلاقة وما يترتب عليها، إضافة إلى توفير معلومات عن المنتجات والخدمات البديلة المُقدمة من المصرف.

المبدأ ٣: التثقيف والتوعية المالية

ينبغي على المصارف وضع برامج وآليات مُناسبة لتطوير معارف ومهارات العملاء الحاليين والمستقبليين ورفع مستوى الوعي والإرشاد لديهم وتمكينهم من فهم المخاطر الأساسية ومساعدتهم في اتخاذ قرارات مدروسة وفعّالة، وتوجيههم إلى الجهة المُناسبة للحصول على المعلومات في حال حاجتهم لذلك.

المبدأ ٤: سلوكيات وأخلاقيات العمل

ينبغي على المصرف العمل بطريقة مهنية لما فيه مصلحة العملاء على إمتداد العلاقة بينهما، حيث يُعتبر المصرف المسئول الأول عن حماية مصالح العميل المالية.

المبدأ ٥: الحماية ضد عمليات الاحتيال

ينبغي على المصارف حماية ومراقبة ودائع العملاء والمخدرات وغيرها من الأصول المالية المُشابهة من خلال وضع أنظمة رقابية ذات مستوى عالي من الكفاءة والفعالية للحد من عمليات الإحتيال والاختلاس أو إساءة الاستخدام.

المبدأ ٦: حماية خصوصية المعلومات

ينبغي حماية معلومات العملاء المالية والشخصية من خلال وضع أنظمة رقابية على مستوى عالي تشتمل على آليات مناسبة تحدد الأغراض التي من أجلها تم جمع البيانات ومعالجتها، والالتزام بما تضمنته تعاميم المؤسسة رقم م أ ت/١٥٠ وتاريخ ٢٩/٦/٢٠١٤هـ ورقم م أ ت/٩٧ وتاريخ ١٣/٣/٢٠١٤هـ ورقم م أ ش/٢٠٧ وتاريخ ٥/٣/٢٠١٤هـ ورقم م أ ت/١٩٦٩ وتاريخ ٣/٠٧/٢٠١٤هـ ورقم م أ ت/٦٤٤٢ وتاريخ ١٩/٣/٢٠١٤هـ.

المبدأ ٧: معالجة الشكاوى

ينبغي على المصارف توفير آلية مناسبة للعملاء لتقديم شكاواهم بحيث تكون الآلية عادلة وواضحة وفعّالة، من خلالها يتم متابعة ومعالجة الشكاوى دون تأخير وفق تعليمات المؤسسة ذات العلاقة.

المبدأ ٨: المُنافسة

ينبغي أن يتاح للعملاء القدرة على البحث والمقارنة بين أفضل الخدمات والمنتجات ومقدميها وامكانية التحويل بينها بسهولة ووضوح وبتكلفة معقولة.

المبدأ ٩: الأطراف الثالثة

على المصارف التأكد من التزام الجهات الخارجية التي يتم إسناد مهام لها بمتطلبات هذه المبادئ وأنها تعمل لما فيه مصلحة عملائها وتحمل مسؤولية حمايتهم، فمقدمي الخدمات المالية هم المسئولين عن الإجراءات التي يتم اتخاذها نيابة عن المصارف أو العملاء وفقاً لما ورد في تعليمات الإسناد الصادرة من المؤسسة.

المبدأ ١٠: تضارب المصالح

ينبغي أن يكون لدى المصرف سياسة مكتوبة بشأن تضارب المصالح، وعليه التأكد من ان السياسات التي تُساعد في كشف العمليات المُحتملة لتضارب المصالح موجودة وقُطبقة، وعندما تنشأ إمكانية تضارب مصالح بين المصرف والطرف الثالث فينبغي الإفصاح عن هذه الحالات.

٦. مسئوليات العملاء

ينبغي على المصارف تعزيز مسؤولية العملاء من خلال نشر برامج التوعية والتثقيف المستمرة المُقدمة من المصارف مُجمعة فضلاً عن المبادرات التي يقوم فيها كل مصرف لعملائه. تشمل مسئوليات العملاء الآتي:

١/٦ - كن صادقاً عند تقديم المعلومات

قدم دائماً المعلومات الكاملة والدقيقة عند تعبئة أي نماذج خاصة بالمصرف. وامتنع عن تقديم التفاصيل الخاطئة أو عدم تقديم المعلومات الهامة.

٢/٦ - اقرأ بدقة كافة المعلومات التي قدمها لك المصرف

سوف يتم تسليمك التفاصيل الكاملة بشأن الإلتزامات المترتبة عليك مقابل حصولك على الخدمة أو المنتج. قم بالاطلاع على هذه الإلتزامات وتأكد من فهمك لها وقدرتك على الإلتزام بها.

٣/٦ - اطرح الأسئلة

من المهم طرح الأسئلة على موظفي المصرف بشأن أي بند غير واضح أو شرط لم تتأكد منه. وسيقوم الموظفون بالإجابة عن أي أسئلة بطريقة مهنية تُساعدك في إتخاذ القرار.

٤/٦ - معرفة كيفية تقديم الشكوى

سيوفر لك المصرف التفاصيل بشأن تقديم الشكوى والإطار الزمني لموافاتك بالنتيجة. بادر في استخدام هذه الخدمة ومعرفة كيفية رفع الشكوى إلى المستويات العليا، عند الضرورة.

٥/٦ - استخدم الخدمة أو المنتج بموجب الأحكام والشروط

لا تستخدم الخدمة أو المنتج إلا وفقاً للأحكام والشروط المرتبطة فيها، وذلك بعد التأكد من فهمها كاملة.

٦/٦ - عدم التعرض للمخاطر

تحتوي بعض الخدمات أو المنتجات المالية على مستويات متفاوتة من المخاطر وينبغي على المصرف شرحها لك بوضوح. لا تقم بشراء خدمة أو منتج عند الشعور أن المخاطر لا تلائم وضعك المالي.

٧/٦ - قدم طلب للحصول على المنتجات و/أو الخدمات المتلائمة مع احتياجاتك

عند تقديم طلب للحصول على المنتج أو الخدمة، ينبغي عليك التأكد من ملائمة احتياجاتك وعليك الإفصاح عن كافة التزاماتك المالية مع كافة الجهات، على أن يستند قرارك على قدرتك في الوفاء بالإلتزامات المترتبة بعد الحصول على المنتج أو الخدمة.

٨/٦ - أبلغ المصرف بشأن العمليات غير النظامية

في حال اكتشفت عمليات مجهولة على حسابك، عليك إبلاغ مصرفك بذلك على الفور.

٩/٦ - لا تفصح عن معلوماتك المصرفية

لا ينبغي أن تقدم، تحت أي ظرف، أي تفاصيل بشأن الحساب المصرفي أو أي معلومات أخرى مصرفية أو شخصية دقيقة إلى أي طرف آخر.

١٠/٦ - استشر المصرف في حال مواجهة صعوبات مالية

تحدث مع المصرف الذي تتعامل معه لطلب الاستشارة في حال كنت تواجه صعوبات مالية وغير قادر على تحمل أقساط الحد الأدنى المطلوب (مثل التمويل الشخصي وبطاقات الائتمان). عند التحدث مع المصرف، تستطيع مناقشة الخيارات المتاحة لإعادة جدولة المبالغ القائمة عليك والتي من خلالها تستطيع سداد هذه المبالغ.

١١/٦ - تحديث المعلومات

ينبغي تحديث المعلومات الشخصية الخاصة بك بما في ذلك معلومات الاتصال بحيث يكون التحديث بشكل مستمر ومتى ما طلب المصرف ذلك، وستكون مسؤولاً عن المعلومات التي لم تقم بتزويد المصرف بها.

١٢/٦ - عنوان البريد

استخدم عنوان البريد (البريد العادي والبريد الإلكتروني) وأرقام الإتصال الخاصة بك عند طلبها من المصرف الذي تتعامل معه. لا تستخدم عناوين أخرى لا تخصك كأصدقاء أو الأقارب حيث ممكن أن يؤدي ذلك إلى إفشاء معلوماتك المالية لهم.

١٣/٦ - الوكالة الرسمية

كُن حذراً عند منح وكالة رسمية لإنجاز تعاملاتك المالية. أعرف لمن تعطي صلاحية التصرف في أمورك المالية ومن يطلع عليها.

١٤/٦ - لا توقع على النماذج غير المكتملة

تأكد من احتمال كافة الحقول المطلوبة والأرقام في النموذج الذي قُدم لك للتوقيع. لا توقع على نماذج فارغة أو غير مكتملة.

١٥/٦ - استعرض كافة معلوماتك

ينبغي عليك مراجعة جميع المعلومات التي سجلتها في نماذج العمليات لضمان عدم وجود أخطاء في رقم الحساب أو المبلغ أو بيانات المُستفيد. التوقيع الخاص بك هو الموافقة على محتوى النموذج.

١٦/٦ - أحقيتك في الحصول على نسختك

ينبغي على المصرف تزويدك بنسخة من العقود والمستندات الموقعة منك والاحتفاظ بها في مكان آمن.

القسم الثالث: الالتزامات الرئيسية

يتضمن هذا القسم التفاصيل بشأن الالتزامات والأنظمة الخاصة بالخدمات المصرفية والتي تدعم «المبادئ العامة» لحماية العميل.

٧. الأحكام والشروط

١/٧ - ينبغي توفير الأحكام والشروط المُحدثة للعميل وذلك عبر القنوات المُتاحة من المصرف حسب ما يفضله العميل من خلال توفير كتيب عام يتضمن الشروط والأحكام أو توفير مطوية خاصة بذلك وتشجيعه على قراءتها قبل الالتزام بالخدمات والمنتجات.

٢/٧ - ينبغي أن يبلغ المصرف العملاء بأي تغييرات في الأحكام والشروط خلال ٣٠ يوم عمل على الأقل قبل إجراء أي تغيير.

٣/٧ - ينبغي أن تدرج كافة الأحكام والشروط في نموذج تقديم طلب الحصول على المنتج أو الخدمة والذي يقوم العميل بتعبئته باللغة العربية على أن تكون واضحة ومفهومة وغير مضللة، مع توفير نسخة باللغة الإنجليزية في حال طلب العميل ذلك.

٤/٧ - ينبغي أن توضح الأحكام والشروط ونماذج الطلبات بيانات تحذيرية تنص بوضوح على العواقب المحتملة التي قد يتحملها العميل عند استخدام المنتج أو الخدمة خلاف الشروط المُتفق عليها في نموذج الطلب.

٨. الرسوم والعمولات وتحديد الأسعار

- ١/٨ - على المصرف التقييد بالرسوم والعمولات التي يتقاضاها كما وردت في لائحة التعرفة البنكية الصادر من المؤسسة، وينبغي الحصول على عدم ممانعة المؤسسة عن أي رسوم أو عمولات جديدة يفرضها المصرف مُقابل تقديم الخدمات والمنتجات، وينبغي وضع قائمة الرسوم والعمولات بما في ذلك الرسوم التي تفرضها الشركات المُسند لها بعض أعمال البنك في مكان واضح بمبنى المصرف وفروعه وإدراجها في موقع المصرف الإلكتروني.
- ٢/٨ - على المصرف تزويد العملاء بنسخة مكتوبة من جدول الرسوم والعمولات عند تقديم منتج أو خدمة أو عند توقيع عقد مع العميل أو في حال طلب العميل ذلك.
- ٣/٨ - على المصرف إبلاغ العميل بأي تغيير في الرسوم والعمولات قبل ٣٠ يوم عمل من إجراء هذا التغيير. بما في ذلك الرسوم والعمولات المفروضة من الشركة المُسند لها بعض الأعمال.
- ٤/٨ - ينبغي على المصرف إيضاح تفاصيل احتساب الرسوم والعمولات ومبلغ الربح للمنتجات والخدمات التي يتعامل فيها المصرف.
- ٥/٨ - ينبغي إبلاغ العميل بالتفاصيل الكاملة لأي رسوم أو عمولات تراكمية يتم خصمها من رصيد حسابه النهائي خلال ٥ أيام عمل من تاريخ إغلاق الحساب أو نقله إلى مصرف آخر.
- ٦/٨ - ينبغي أن تتضمن العقود الخاصة بالخدمات ومنتجات التمويل ما يشير للعميل إلى أن مبالغ الرسوم والعمولات (أكثر من ٥٠٠ ريال) التي ينبغي عليه تسديدها مقابل الحصول على المنتج أو الخدمة سيتم توزيعها على فترة سداد المنتج ولن يتم خصمها مرة واحدة، إلا في حال رغب العميل خلاف ذلك.
- ٧/٨ - في حال قرر العميل عدم الرغبة في الحصول على الخدمة أو المنتج المطلوب ولم يباشر الإستفادة منه خلال (عشرة أيام عمل) ، ينبغي على المصرف إعادة مبلغ الرسوم والعمولات المفروضة على العميل.
- ٨/٨ - لا يحق للمصرف فرض رسوم على أي تحويلات تتم بين حسابات العميل داخل المصرف بما في ذلك حسابات بطاقات الائتمان الصادرة من المصرف.
- ٩/٨ - على المصرف إيضاح المبررات للعميل عن مبلغ الرسوم والعمولات التي يتقاضاها مُقابل الخدمات والمنتجات التي يتم التعامل فيها.
- ١٠/٨ - ينبغي على المصرف إشعار العميل أن عمليات السحب النقدي المنفذة خارج المملكة باستخدام بطاقة الصرف الآلي سيترتب عليها رسوم سحب وفقاً للتعرفه البنكية الصادرة من المؤسسة.

٩. حماية البيانات والمعلومات والحفاظ على السرية

١/٩ - تقع على المصرف مسؤولية حماية بيانات العميل والحفاظ على سريتها سواء البيانات المحفوظة لديه أو لدى طرف ثالث، حسب ما سبق الإشارة له في المبدأ رقم (٦).

٢/٩ - ينبغي على المصرف توفير بيئة آمنة وسرية في كافة قنواته المصرفية لضمان الحفاظ على سرية بيانات العميل عند تنفيذه لعملياته المصرفية.

٣/٩ - تقع على المصرف مسؤولية المحافظة على سرية بيانات العميل. باستثناء الآتي:
أ) عندما يكون الكشف عنها أمراً إلزامياً تفرضه السلطات المختصة (مثل وزارة الداخلية، المحاكم.. الخ).
ب) عندما يتم الكشف عن المعلومات بموافقة العميل الكتابية.

٤/٩ - ينبغي أن يكون لدى المصرف إجراءات العمل المناسبة والأنظمة الرقابية الفعالة لحماية بيانات العملاء واكتشاف ومعالجة التجاوزات التي حدثت أو المتوقعة حدوثها.

٥/٩ - ينبغي على موظفي المصرف، سواء الموظفين الدائمين أو المؤقتين وموظفي الطرف الثالث التوقيع على نموذج المحافظة على السرية بشأن بيانات العملاء والتأكد من عدم كشفهم المعلومات الشخصية للعملاء ومنع الدخول عليها واقتضاره على الأشخاص المخولين فقط سواء كانوا على رأس العمل أو بعد تركهم لوظائفهم.

١. التواصل عبر الإعلان والتسويق

١/١ - يُمكن للمصرف استخدام قنواته الرئيسية (الفروع، الموقع الإلكتروني، أجهزة الصراف الآلي، الهاتف المصرفي، كشوف الحساب) وكذلك استخدام قنوات الإعلام العامة (المرئية والمسموعة والمقروءة... إلخ) لتسويق منتجاته من القروض الاستهلاكية وبطاقات الائتمان باستخدام الأساليب الدعائية والتسويقية التي يراها مناسبة للشريحة المستهدفة، وبما يتماشى مع التعليمات والقواعد الصادرة ولا سيما ضوابط التمويل وضوابط إصدار وتشغيل بطاقات الائتمان وبطاقات الدفع والتعليمات الأخرى ذات العلاقة الصادرة من المؤسسة.

٢/١ - ينبغي على المصرف توخي الحذر والحرص في أسلوب ومضمون الإعلان وتفاذي استخدام أسلوب إغرائي ومضلل عند تسويق المنتج وعدم تضخيم ميزات المنتج أو الخدمة المعلن عنها، وينبغي أن تكون كافة العبارات والارقام المستخدمة سهلة الفهم وبخط مقروء واضح بما في ذلك الهوامش.

٣/١ - ينبغي عند الإعلان عن أي خدمة أو منتج مرتبط بدفع رسوم أن يتضمن الإعلان الآتي:

- اسم وشعار المصرف وبيانات الإتصال بالمصرف.
- يجب أن يتضمن الإعلان تصريحاً بأسم المنتج المعلن عنه، وبيان معدل النسبة السنوية للمنتج بشكل واضح للعميل، ولا يجوز أن يتضمن الإعلان معدلات أخرى لكلفة الأجل.
- أن تشير الإعلانات والمواد الترويجية إلى مبلغ الرسوم كافة والعمولات المتعلقة باستخدام الخدمة أو المنتج.
- يحضر على المصارف الآتي:
- أ (تقديم عرضاً أو بياناً أو إدعاء كاذباً أو أن يكون مصوغاً بعبارات يكون من شأنها أن تؤدي بطريقة مباشرة أو غير مباشرة إلى خداع أو تضليل العميل.
- ب) تقديم إعلان يتضمن إشعاراً أو علامة فارقة دون وجه حق في إستعمالها أو إستعمال علامة مقلدة.
- للمؤسسة إلزام المصارف التي لا تتقيد بالشروط الواردة في هذه المادة سحب الإعلان خلال يوم عمل واحد من إخطار المؤسسة له بذلك.

٤/١ - ينبغي على المصرف التأكيد من مناسبة عرض وتصميم الاعلان بحيث يلاحظ العميل انه اعلان موجه ويتطلب الحصول على المنتج او الخدمة المعلن عنها توفر شروط محددة في العميل.

٥/١ - ينبغي على المصرف التأكيد أن عروض الاعلان او المادة الترويجية التي تستخدم سعر تشجيعي او رسوم ابتدائية توضح تاريخ انقضاء فعالية هذه الرسوم ونهاية العرض.

٦/١ - ينبغي على المصرف التأكيد أن الإعلانات التي تتضمن رموز مختصرة (على سبيل المثال APR) يتم شرح معناها صراحة.

٧/١ - ينبغي على المصرف التأكيد من عدم الاشارة إلى أن المنتج أو الخدمة مجانية إلا في حال كان المنتج كاملاً أو الخدمة تمنح مجاناً لجميع العملاء.

٨/١ - ينبغي أن يوفر المصرف للعملاء في كافة فروع منطقة مخصصة لمراجعة وتعبئة نماذج فتح الحسابات ولحفظ الكتيبات والنماذج التي يمكن للعملاء من خلالها الحصول على النسخة المطلوبة.

٩/١ - يحق للعملاء إبداء الرغبة في استلام رسائل قصيرة (SMS) أو منشورات تسويقية للخدمات والمنتجات التي يقدمها المصرف، وينبغي على المصرف الحصول على موافقة العميل بمضمون ذلك، سواء كتابياً أو إلكترونياً بناءً على ما يفضله العميل.

١٠/١ - ينبغي على المصرف عدم ارسال مواد تسويقية لمنتجات إئتمانية للأفراد أقل من (١٨ سنة) ، خاصة في حال تسويق منتجات او خدمات تحمل مخاطر غير مناسبة لهذه الفئة.

ا. فتح وإغلاق الحسابات

- 1/II - ينبغي على المصرف قبول وتنفيذ طلبات فتح الحسابات الجديدة في حال اكتمال المستندات والشروط المطلوبة لعملية فتح الحساب، ماعدا الحالات الواردة في قواعد فتح الحسابات وتشغيلها الصادرة من المؤسسة.
- 2/II - ينبغي على المصرف عدم اتخاذ إجراءات غير مبررة بهدف تأخير عملية فتح حساب للعميل.
- 3/II - ينبغي على المصرف إبلاغ العميل بأي قرار يتخذه المصرف في حال إغلاق حسابه قبل ٦٠ يوماً من تاريخ صدور القرار مع توضيح الأسباب التي أدت لذلك، ويمكن للمصرف إغلاق أو تجميد الحساب فوراً في حال إكتشاف حالات إختلاس أو إحتيال مُرتبطة فيه.
- 4/II - لا يحق للمصرف أن يشترط على العميل إيداع مبلغ لفتح حساب مصرفي، ويحق للمصرف إغلاق الحساب في حال كان رصيد الحساب (صفر) لمدة ٩٠ يوم من تاريخ فتحه.
- 5/II - ينبغي على المصرف إبلاغ العميل بشكل رسمي بنتائج وتبعات فتح الحساب المصرفي وتشغيله، وذلك لضمان إدراكه عواقب تمكين طرف ثالث الوصول للحساب.

١٢. تحويل (نقل) الحساب (تاريخ التطبيق ١/١/٢٠١٤م)

- ١/١٢ - ينبغي على المصرف توفير نماذج طلب تحويل الحساب من مصرف إلى آخر في كل فرع وعلى موقعه الإلكتروني على أن تتضمن المعلومات الآتية:
- وصف لعملية تحويل الحساب بما في ذلك الاجراءات التي ينبغي أن يتبناها العميل لتحويل حسابه إلى مصرف آخر.
 - إجراءات فتح الحساب بما في ذلك المتطلبات التي ينبغي على العميل توفيرها لفتح الحساب.
 - نموذج تحويل الحساب والذي يشمل الآتي:
 - التاريخ المحدد لتحويل (نقل) الحساب.
 - الموافقة على إغلاق الحساب القائم في المصرف وتحويل الرصيد إلى الحساب الجديد في المصرف الآخر.
 - موافقة العميل على تحويل بياناته ذات العلاقة من المصرف الحالي إلى المصرف الجديد.
- ٢/١٢ - ينبغي على المصرف احاطة العميل باستلام طلب تحويل الحساب واكمال الطلب خلال ٧ أيام عمل. ولا ينبغي للمصرف ممارسة ضغط غير مبرر على العميل لإلغاء طلب التحويل إلا في حال وجود التزامات قائمة عليه.
- ٣/١٢ - ينبغي على المصرف تقديم كشف حساب نهائي وخطاب عدم وجود التزامات للعميل الذي يرغب بتحويل حسابه من مصرف إلى آخر وذلك خلال ٧ أيام عمل من إغلاق الحساب.

١٣. البطاقات المصرفية وبطاقات الائتمان وخدمة نقاط البيع

- ١/١٣ - يوفر المصرف للعميل بطاقة صرف آلي جديدة بناءً على طلب مكتوب من العميل صاحب الحساب أو بناءً على طلب شخص مخول لديه وكالة شرعية ويُعيد إصدارها قبل إنتهاء فترة الصلاحية إلا في حال رغب العميل خلاف ذلك.
- ٢/١٣ - ينبغي أن يتأكد المصرف أن البطاقات تم اصدارها وتسليمها الى العميل أو الى الشخص المخول الذي لديه وكالة شرعية وفق تعليمات المؤسسة ذات العلاقة.
- ٣/١٣ - ينبغي أن يوفر المصرف القنوات الالكترونية المناسبة وخط هاتف مجاني لمساعدة العملاء في الابلاغ بسهولة عن حالات فقدان البطاقات المصرفية أو سرقتها أو سوء استخدامها.
- ٤/١٣ - ينبغي على المصرف بحث الشكاوى والمشاكل والمطالبات المقدمة من العملاء بشأن عمليات اجهزة الصراف الآلي او عمليات نقاط البيع الغير سليمة واتخاذ الإجراءات التصحيحية بشأنها وفق تعليمات المؤسسة ذات العلاقة.
- ٥/١٣ - لا ينبغي على المصرف اصدار بطاقة ائتمان او زيادة الحد الائتماني لها إلا بناءً على طلب مكتوب مقدم من العميل مع مراعاة ضوابط إصدار وتشغيل بطاقات الائتمان وبطاقات الدفع الصادرة من المؤسسة.
- ٦/١٣ - على المصرف عدم التمييز في إصدار بطاقات الائتمان للعملاء وأن تكون الموافقة أو رفض طلب إصدار البطاقة بناءً على ملاءتهم المالية وبعد تحديد قدرتهم على تسديد المستحقات. ولا يحق للمصرف التمييز في المعاملة و رفض إصدار بطاقة الائتمان لأي فئة من العملاء الراشدين بناءً على أسباب أخرى.
- ٧/١٣ - ينبغي على المصرف إبلاغ العميل بأهمية حماية بطاقات الصرف الآلي وبطاقات الائتمان وارقامها السرية ودفاتر الشيكات. كما ينبغي احاطة العملاء بإجراءات الابلاغ عن حالات السرقة والفقدان وحالات الاحتيال.
- ٨/١٣ - يتحمل العميل مبالغ العمليات التي تمت باستخدام بطاقة الائتمان المسروقة أو المفقودة في حال عدم إبلاغه البنك المصدر الذي يتعامل معه. ويتحمل البنك المصدر مبالغ العمليات المنفذة بطريقة احتيالية (نقل بيانات البطاقة) دون علم حامل البطاقة، سواء تمت قبل أو بعد ابلاغ حامل البطاقة للبنك بشأن ذلك، ما عدا الحالات التي يثبت فيها البنك مسؤولية حامل البطاقة عن هذه العمليات.
- ٩/١٣ - على المصرف التأكيد على عملائه التجار عدم تمرير/ فرض أي رسوم إضافية على حاملي بطاقات الائتمان عند استخدامها في محلاتهم التجارية (Merchant Service Charge)، وعلى المصرف مسؤولية متابعة إيداعات التاجر للتأكد من ملائمتها لطبيعة نشاطه وتدريب العاملين في المحلات التجارية على استخدام أجهزة نقاط البيع وتزويدهم بالضوابط التشغيلية المطلوب الإلتزام بها.
- ١٠/١٣ - لا يحق للتاجر (مثل وكالات السفر، محلات تأجير السيارات، ومحلات الذهب والمجوهرات) فرض رسوم إضافية على مبلغ العملية في حال استخدام العميل بطاقة الإئتمان (مثل بطاقة فيزا، ماستر كارد، أميركان إكسبرس) لإتمام عملية الشراء.
- ١١/١٣ - ينبغي على المصرف إبلاغ العملاء بحد السحب اليومي لعمليات نقاط البيع والصراف الآلي عند إصدار البطاقة أو إعادة إصدارها أو عند تغيير حد السحب.
- ١٢/١٣ - ينبغي حث العملاء على تفادي اختيار أرقام سرية سهلة للخدمات المصرفية أو أرقام مرتبطة بتواريخ شخصية وتشجيعهم تغيير هذه الأرقام دورياً.

١٤. الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وأجهزة الصرف الآلي

- ١/١٤ - ينبغي على المصرف إتخاذ الإجراءات المناسبة للتأكد من أن كافة القنوات المصرفية الآلية عبر الإنترنت آمنة، وفي حال تكبد العملاء خسارة مباشرة نتيجة ضعف الضوابط الأمنية لهذه القنوات يتم تعويض العملاء عن أي خسائر.
- ٢/١٤ - ينبغي على المصرف توفير خط هاتف مجاني لمساعدة العملاء على سهولة الإبلاغ عن العمليات المشبوهة غير النظامية أو عمليات الدخول على بياناتهم أو حساباتهم.
- ٣/١٤ - ينبغي على المصرف إحاطة العملاء بكافة العمليات على حساباتهم (عمليات مدينة أو دائنة) فور حدوثها عن طريق إرسال رسائل قصيرة مجانية إلى الهاتف الجوال وتطبيق أكثر من معيار من معايير التحقق من الهوية للخدمات الإلكترونية وإتخاذ الحيطة والحذر بشأن عمليات الاحتيال الإلكتروني وفق تعليمات المؤسسة ذات العلاقة.
- ٤/١٤ - ينبغي على المصارف التحقق من أن كافة أجهزة الصرف الآلي والخدمات الإلكترونية الأخرى تلبي إحتياجات العملاء وتؤدي إلى تسهيل إنجاز التعاملات المصرفية وفق أحدث السبل.
- ٥/١٤ - ينبغي على المصرف معالجة المطالبات المرتبطة بعمليات مُعترض عليها مُنفذة عن طريق أجهزة الصرف الآلي وفق التعليمات الصادرة من المؤسسة في هذا الشأن.
- ٦/١٤ - ينبغي على المصرف إجراء صيانة دورية لكافة أجهزة الصرف الآلي والتحقق من جاهزيتها وإستمراريتها في جميع الأوقات، ويُفضّل إستبدال أجهزة الصرف التي مضى على خدمتها أكثر من تسع سنوات.
- ٧/١٤ - ينبغي على المصرف إستخدام تقنيات حديثة ومتطورة في مُراقبة أداء أجهزة الصرف الآلي عن بُعد.
- ٨/١٤ - ينبغي على المصرف تداول النقد السليم وإستبدال التالف وسحبه من التداول في كافة الأوقات، خاصة عند تغذية أجهزة الصرف الآلي.

١٥. التمويل الشخصي

١/١٥ - يلتزم المصرف بضوابط التمويل الشخصي والضوابط الأخرى ذات العلاقة الصادرة من المؤسسة.

٢/١٥ - على المصرف قبل الموافقة على منح قرض أو أي نوع من انواع التسهيلات الائتمانية للعميل، تقييم وضع العميل الائتماني والتأكد من قدرته على سداد مبلغ القرض بناءً على الوضع الحالي للعميل.

٣/١٥ - على المصرف الإلتزام بخصم مبلغ القسط في التاريخ المتفق عليه مع العميل المُقترض وبما يتلائم مع تاريخ إيداع راتب العميل في حسابه لدى المصرف.

٤/١٥ - على المصرف تعيين موظف مُختص (مُستشار إئتمان) في كل فرع من فروع لتقديم النصح والإستشارة الإئتمانية للعملاء الراغبين في الحصول على تمويل أو بطاقة إئتمان.

١٦. إصدار خطاب إخلاء الطرف

١/١٦ - يحق للعميل تحويل راتبه إلى حساب أي بنك آخر يختاره في حال عدم وجود إلتزامات مالية قائمة عليه لصالح المصرف، وينبغي على المصرف إصدار خطاب إخلاء الطرف ومنحه للعميل خلال موعد أقصاه (٧) أيام عمل من تاريخ طلبه، (وخلال موعد أقصاه (٣٠) يوم عمل في حال وجود بطاقة إئتمان)، ما عدا الحالات الصادر بشأنها قرارات قضائية.

٢/١٦ - ينبغي على المصرف التوضيح للعميل كتابياً النتائج المترتبة على سجله الإئتماني لدى شركات معلومات الإئتمان في حال سداد جزء من مبلغ المديونية وإصدار خطاب مُخالصة سداد تسوية والتأكيد على عدم الإشارة إلى عبارة «مخالصة نهائية» وتلافي ذكرها في الخطاب إلا في حال سداد العميل كامل مبلغ المديونية القائمة عليه أو في حال إسقاط المصرف المبالغ المتبقية التي لم يُسددها العميل من إجمالي المديونية.

٣/١٦ - ينبغي على المصرف التقييد بما ورد في التعميم الصادر بشأن تنظيم إتصال موظفي البنوك على العملاء لحثهم على سداد المديونيات المُستحقة والتأكد من إلتزام الموظفين بمضمون التعميم (سواء موظفي المصرف أو موظفي شركة التحصيل المتعاقد معها).

١٧. الموظفون

١/١٧ - ينبغي على المصرف التأكد أن موظفيه ذوو العلاقة بالعملاء, يتمتعوا بالآتي:

- أ) القيام بأداء مهامهم بكفاءة وفعالية ومهنية وقادرون على تقديم الخدمات المصرفية المنوطة بهم.
- ب) تقديم السلوكيات الجيدة والتعامل بمهنية عند خدمة العملاء الحاليين أو العملاء المُحتملين في جميع الأوقات.

ج) لديهم الإلمام الكامل بأفضل الممارسات المصرفية حتى يتسنى لهم مساعدة العملاء.

٢/١٧ - ينبغي على المصرف التأكد من حصول موظفيه على التأهيل المهني المطلوب والإيفاء بمتطلبات الكفاءة من خلال إلحاقهم في برامج متخصصة للحصول على شهادة مهنية تؤهلهم التعامل مع العملاء.

١٨. التحويل والصرف الأجنبي

- ١/١٨ - يحق للمصرف فرض رسوم على العميل مُقابل تحويل أموال إلى خارج المملكة. يكون مبلغ الرسم ثابتاً وليس نسبة مئوية من المبلغ المحول، وينبغي أن تشمل الرسوم رسم مصرف المستفيد. إضافة إلى أي رسم متعلق بالعملية يتم فرضه من المصرف المُراسل. وينبغي إبلاغ العملاء بمبلغ الرسوم كافة قبل تأكيد عملية التحويل.
- ٢/١٨ - ينبغي على المصرف التحقق من بيانات العميل المُسجلة في نموذج التحويل، خاصة رقم حساب الأيبان ورقم حساب تعريف البنك قبل تحويل المبلغ.
- ٣/١٨ - ينبغي على المصرف وقبل تنفيذ عملية التحويل إبلاغ العملاء بالتاريخ المتوقع لوصول المبلغ المحول للمستفيد ومبلغ الرسوم والعمولات وصافي المبلغ الذي يستلمه المُستفيد بعد خصم الرسوم والعمولات.
- ٤/١٨ - ينبغي على المصرف إبلاغ العملاء خلال يومي عمل في حال لم يتمكن من إرسال أي حوالة خارجية بسبب إعادتها من البنك المُراسل. وينبغي على المصرف إيداع مبلغ الحوالة المُعادة في حساب العميل فور استلامه وفي حال عدم وجود حساب لدى العميل في المصرف يُصرف له المبلغ نقداً أو يُحرر له شيك مُصدق بنفس المبلغ خلال يومي عمل.
- ٥/١٨ - ينبغي على المصرف التوضيح للعميل أن مبلغ عملية السحب النقدي بعملة أجنبية مُنفذة خارج المملكة باستخدام بطاقة الصرف الألي يخضع لسعر صرف العملة المطلوبة في تاريخ تنفيذ العملية.
- ٦/١٨ - ينبغي أن يحتوي الإعلان على التحذير الآتي «يمكن لسعر المنتج / الخدمة التأثير بالتغيرات في سعر صرف العملات الأجنبية» في حال كان المنتج أو الخدمة المُعلن عنها مُسعرة بالعملات الأجنبية أو في حال أن قيمة المنتج أو الخدمة المُعلن عنها تتأثر بسعر صرف العملات الأجنبية.

١٩. أحكام عامة

١/١٩ - ينبغي على المصرف نشر مبادئ حماية عملاء المصارف على موقع المصرف الإلكتروني وتوفير نسخة ورقية للعملاء الجدد، أو عند حصول العميل الحالي على خدمة أو منتج جديد.

٢/١٩ - يوفر المصرف خلال ٧ أيام عمل، أو حسب الاتفاق مع العميل، المستندات الآتية في حال طلب العميل ذلك:

- صورة من النماذج الأصلية لأي خدمة أو منتج.
- صورة من الأحكام والشروط المحدثة.
- صورة من عقود الائتمان، بما في ذلك مستندات الضمانات والكفالات.

٣/١٩ - ينبغي على المصارف الأخذ في الاعتبار الحالات الإنسانية عند التعامل مع العملاء الذين لديهم صعوبات مالية طارئة.

٤/١٩ - على المصرف تقديم النصح والمشورة لعملائه الذين لديهم صعوبات مالية ومحاولة مساعدتهم للتغلب على هذه الصعوبات قبل المضي في إتخاذ إجراءات قانونية بحقهم.

٥/١٩ - ينبغي على المصرف وضع ساعات عمل الفرع في المدخل الرئيس للفرع وفي موقع المصرف الإلكتروني، ويفتح المصرف ويغلق بحسب الساعات المُعلن عنها.

٦/١٩ - لا ينبغي للمصرف في جميع الأحوال التحيز ضد العملاء عند التعامل أو بيع أو استخدام أي خدمة أو منتج.

القسم الرابع: الأخطاء والشكاوى

٢٠. الأخطاء (الأعطال)

١/٢٠ - لا يحق للمصارف الاستفادة من أي مبالغ مُعادة قد تنشأ بسبب خطأ (عطل) وعليه إعادتها إلى حساب المُتضرر دون تأخير ودون إنتظار المُطالبة بها.

٢/٢٠ - في حال اكتشاف المصرف خطأ، أو في حال إبلاغه بحدوث أي خطأ نتيجة تقديم عميل شكوى أو مطالبة، ينبغي على المصرف عندئذٍ تعويض العميل والعملاء الآخرين جميعهم الذين تعرضوا لنفس الخطأ. وينبغي إكمال هذا الإجراء في غضون ٦٠ يوم عمل اعتباراً من تاريخ تحديد الخطأ الأصلي. كما ينبغي على المصرف الاتصال بجميع العملاء المتأثرين وإحاطتهم بالخطأ وبالإجراءات التصحيحية التي تم اتخاذها بما في ذلك إعادة المبالغ إلى حساباتهم.

٣/٢٠ - ينبغي على المصرف التحقق من إستمرارية عمل أنظمتها المصرفية وجاهزيتها في تلبية إحتياجات العملاء في كافة الأوقات، وتوفير البدائل عند حدوث خلل أو عطل في الأنظمة.

٢١. الشكاوى

١/٢١ - على المصرف التقييد بتعليمات المؤسسة في شأن ضوابط معالجة الشكاوى وفق تعليمات المؤسسة ذات العلاقة، مع التأكيد على توثيق إستلام الشكاوى وتزويد الشاكي برقم مرجع رئيس يُرسل إلى هاتفه الجوال لإستخدامه في متابعة شكواه.

٢/٢١ - على المصرف وضع آلية تقديم الشكاوى في مكان واضح بمبنى المصرف وفروعه كافة وإدراجها في موقع المصرف الإلكتروني وتوفير نسخة مكتوبة للعملاء في حال رغبتهم الحصول عليها مكتوبة.

٣/٢١ - ينبغي أن تتضمن آلية تقديم الشكاوى الآتي:

أ (إجراءات تقديم الشكاوى والمستندات المطلوبة (للعامل الحق في تقديم الشكاوى مباشرة إلى الفرع أو عن طريق مركز الاتصال أو عن طريق الفاكس أو عن طريق موقع المصرف الإلكتروني أو عن طريق أي قناة أخرى مناسبة يحددها البنك).

ب) الإدارة المسؤولة في المصرف عن دراسة الشكاوى.

ج) اسم المسئول ورقم الهاتف الذي يتصل عليه العميل عند الحاجة إلى متابعة الشكاوى.

د (الفترة الزمنية المتوقعة لإفادة المعترض في شأن شكواه على أن لا تتجاوز عشرة أيام عمل من تاريخ تقديم الشكاوى.

هـ) على المصرف التواصل مع الشاكي وإحاطته في شأن شكواه خلال أسبوع من تاريخ إستلامها وفي حال عدم إنهائها خلال هذه الفترة، فعليه إحاطته في موعد أقصاه (١٠ أيام عمل) بأخر مستجداها.

و (ينبغي على البنك توثيق القناة المستخدمة في التواصل مع الشاكي والإحتفاظ بسجلاتها.

٤/٢١ - في حال عدم رضا الشاكي عن نتيجة شكواه ورغبته تصعيدها إلى مستوى أعلى داخل المصرف أو إلى جهة خارجية، على المصارف تزويده الشاكي بالآلية المُتبعة وتوجيهه إلى الجهة المُناسبة في هذا الشأن.

القسم الخامس: التعليمات ذات العلاقة الصادرة من المؤسسة

رقم التعميم	تاريخ التعميم	نبذة مختصرة
٧٨٩/م أ ت/٤٠٦٩٠	١٥/٠٨/٤٣٠هـ	تطبيق أكثر من معيار للتحقق من هوية المستخدم للدخول على الخدمات المصرفية الإلكترونية بما في ذلك تفعيل أو إضافة أو تعديل المستفيدين وتنفيذ العمليات
٩٩٥/م أ ت/٥١٢٢٤	٢٠/٠١/٤٣٠هـ	إتخاذ إجراءات لمنع وضع ملصقات دعائية عن السداد المبكر لمديونيات المقترضين
١٣١٣٥/م أ ت/٢٧٧٨٠	٢٧/٠٥/٤٣١هـ	على أجهزة الصرف الآلية وتوعية الموظفين وتكثيف التوعية للعملاء بخطورة التعامل مع ممارسي تلك الأنشطة
١٥٠/م أ ت/٥٧٩٠	٢٩/٠٦/٤٢٣هـ	التأكيد على سرية بيانات ومعلومات العملاء وأهمية الإلتزام بعدم تزويد أي جهة بمعلومات عن تعاملات العملاء وبياناتهم الشخصية إلا بعد الحصول على عدم ممانعة المؤسسة
٩٧/م أ ت/٥٧٩٠	١٣/٠٣/٤٢٤هـ	
٢٠٧/م أ ش/١١٣٧٤	٠٥/٠٣/٤٣٠هـ	
١٥٩٦٩/م أ ت/٣٣٧٠٣	٠٣/٠٧/٤٣١هـ	
٦٤٤٢/م أ ت/١٤٥٤٧	١٩/٠٣/٤٣٢هـ	
٥٥٢/م أ ت/٢٩٢٠٩	١٠/٠٦/٤٣٠هـ	آلية خصم القسط الشهري من رواتب العملاء المقترضين
٩٠٣/م ظ/م أ ت	٢٠/٠٤/٤٢٨هـ	ضوابط معالجة الشكاوى
١٤٦/م أ ت/٤٢٢٥	٠٥/٠٤/٤١٥هـ	ضوابط رقابية بشأن آلية إصدار وتسليم البطاقات المصرفية (الصراف الآلي والإئتمانية)، والتأكيد على عدم إصدار بطاقات إئتمانية بشكل مسبق
٦١٨/م أ ت/٣٢٧٧٧	٠٧/٠٨/٤٢٨هـ	
٣٣/م أ ي/٣٢٠٥	٠٢/٠٢/٤٢٥هـ	
١٦٦/م أ ق/١٩١٠٩	٢١/٠١/٤٢٢هـ	التأكيد على الإلتزام ببعض الجوانب الأمنية الخاصة بأجهزة الصرف الآلي، ومراقبة أجهزة الصراف الآلي منعا لحدوث عمليات إحتيالية عن طريق حجز المبلغ بإغلاق مخرج النقد أو سرقة معلومات البطاقة ورقمها السري عن طريق تركيب أجهزة، وحماية بطاقات الصرف الآلي للعملاء عند تنفيذ العمليات باستخدامها
٢٧٢/م أ ت/٢٥١٥٠	٢٦/١١/٤٢٣هـ	
٣/م أ ت/٢٥١	٠٢/٠١/٤٢٨هـ	
٦٤٤/م أ ت/٣٣٠٤٣	٠١/٠٧/٤٣٠هـ	
٦٠/م أ ت/١٢٩٧٤	١٣/٠٣/٤٢٣هـ	التأكيد على المصارف توعية عملائهم التجار بشأن عمليات الإحتيال عبر أجهزة نقاط البيع باستخدام بطاقات الإئتمان والإلتزام بإجراءات من شأنها الحد منها
٦٥٥/م أ ت/١٢٩٧٤	٢٦/٠١/٤١٥هـ	
٥١٦/م أ ت/٣٢٢٧٥	٠٤/٠٩/٤٢٧هـ	التأكيد على المصارف بعدم تقديم خدمات للعملاء إلا بعد مقابلتهم شخصياً والتحقق من صحة بياناتهم ومعلوماتهم
١٤١/م أ ت/٩٣٦٧	١٢/٠٣/٤٢٧هـ	طلبات التحفظ على التسجيل التلفزيوني لأجهزة الصراف الآلي
١٥٨٦٤/م أ ت/٣٤٧٣٦	٠١/٠٧/٤٣٢هـ	قبول وإستبدال الفئات الصغيرة للأوراق النقدية والمعدنية السعودية من الجمهور، وإستبدال الأوراق النقدية السعودية التالفة
١٥٨٦٥/م أ ت/٣٤٧٣٤	٠١/٠٧/٤٣٢هـ	
٨٢١/م أ ت/١٧٤٥٦	٠١/٠٤/٤٣١هـ	تنظيم إتصال موظفي البنوك على العملاء لحثهم على سداد المديونيات المستحقة
ضوابط إصدار وتشغيل بطاقات الائتمان وبطاقات الدفع		
قواعد الخدمات المصرفية الإلكترونية		
قواعد خدمات الدفع المسبق في المملكة العربية السعودية		
ضوابط التمويل الاستهلاكي		
قواعد فتح الحسابات البنكية والقواعد العامة لتشغيلها في البنوك التجارية بالمملكة		
تعليمات إسناد مهام إلى طرف ثالث		
اللائحة التنفيذية لنظام المعلومات الإئتمانية		
اللائحة التنفيذية لنظام مراقبة شركات التأمين التعاوني		
اللائحة التنظيمية لسلوكيات سوق التأمين		
اللائحة التنفيذية لنظام مراقبة شركات التمويل		